

経済産業省

デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関する  
モニタリング会合

2023年度 第6回 議事要旨

■ 開催概要

<日 時> 令和5年9月19日(火) 10:30~11:45

<場 所> オンライン開催 (Webex)

■ 出席者

<委員> (座長以下50音順)

岡田座長、武田委員、百歩委員、黒田委員、伊永委員、平山委員、若江委員

<オブザーバー>

一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 岸原専務理事

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 金藤 ICT 委員会委員長

一般社団法人 EC ネットワーク 沢田理事

公益社団法人日本通信販売協会 万場専務理事

<関係省庁>

内閣官房デジタル市場競争本部事務局 松本主査

公正取引委員会 経済取引局 総務課 デジタル市場企画調査室 稲葉室長

総務省 情報流通行政局 参事官室 後藤参事官付企画官

総務省 総合通信基盤局 利用環境課 川野課長補佐

消費者庁 取引対策課 取引デジタルプラットフォーム消費者保護室 落合室長

個人情報保護委員会事務局 松浦参事官補佐

<デジタルプラットフォーム提供者>

アマゾンジャパン合同会社

法務部 今城リーガルディレクター・アソシエイトジェネラルカウンセル

コンプライアンス統括部 吉田統括部長・国内管理人

<事務局>

経済産業省 商務情報政策局 仙田デジタル取引環境整備室長

(令和5年度事務局運営支援業務委託先) (株)野村総合研究所、(株)イベント・レンジャーズ

## ■ 議事次第

---

1. 開会

2. 議題

デジタルプラットフォーム提供者からのヒアリング④ アマゾンジャパン合同会社

3. 閉会

## ■ 配布資料

---

議事次第

資料1 ヒアリングの公開・非公開について

資料2 アマゾンジャパン合同会社提出資料（発表資料）

参考資料1 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書（抜粋）

アマゾンジャパン合同会社（第2回会合後の提出資料）

## ■ 討議概要

---

- 事務局から、資料1に基づきヒアリングの公開の方針について説明。
- アマゾンジャパン合同会社から、資料2に基づきプレゼンがなされた。
- その後、質疑応答がなされた。委員等からの主な質問・意見は以下のとおり。
- ✓ おすすめ出品が表示される際の考慮要素を出店事業者に開示しているとのことだが、開示した上で販売事業者から自社優遇に関わる懸念が示されることはないのか。
- ✓ 他のオンラインモール事業者は、自社優遇がないことを制度的に担保する取組として、データの提示、社内方針や内部監査等の体制整備等を行っており、御社でも来年度に向けてこうした取組を実施していただきたいと思うが、今後の計画はあるか。
- ✓ 規約に対する販売事業者の満足度をモニタリングする専門チームが発足したとあるが、具体的に実施した改善内容があれば教えていただきたい。
- ✓ 内部監査の確認項目について、出品停止等の措置を実施するチームのアクションや決定だけを対象としているのか。これ以外に確認している項目はあるか。内部監査の結果、改善対象として挙がっている事項があれば教えていただきたい。
- ✓ 相乗り出品について、製品登録者が同一の製品と認識していない製品が相乗り出品されるケースや、ほとんど同じ製品が異なる製品として出品されるケースがあると認識している。同一の製品として扱われる条件はなにか。また、製品登録者が製品ページの記載を変更すること等で同一の製品として取り扱われるものが変わるのか。
- ✓ 相乗り出品者が登場した際、最初の製品登録者は相乗り出品者が現れたことを知ることができるのか。また、自社が製造・開発している製品を他の販売者が登録するケースについて、出品の取り下げや製品ページの修正を依頼できるのか。最後に、相乗り出品問題について、直近1年間で行った改善策を教えていただきたい。

- ✓ 苦情処理・紛争解決について、利用事業者と積極的なコミュニケーションを図る仕組みの構築に取り組んでいる点は前進である。引き続き、利用者が合理的な異議申立てができるような体制整備の強化をお願いしたい。また、規約やガイドラインが複雑化している現状を踏まえ、利用者がポイントとなる要点を十分に理解できるような情報開示のあり方を積極的に追求いただきたい。
- ✓ FBA 手数料の見直しについて、3 か月という対応期間を設けて通知していることは評価。この際、手数料の算定根拠や変更理由等の詳細な内容についても同時に通知しているのか。規約変更の際に寄せられた意見等について、どのような基準・ガイドラインに基づき、どのような体制で精査し、どのような手続で規約へ反映しているのか。
- ✓ 自己優遇がないことについては、外部から検証可能な状態とするよう、昨年度の大臣評価で求めているところ、報告書からは、自己優遇が行われていないこと、現場の判断で行われないよう実効的に抑止していることが確認できなかった。Buy Box（カート）や Amazon's Choice の決定アルゴリズムに FBA に関する要素は一切ないのか。また、販売関連データの管理が、外部に公表された規約やガイドラインに基づき、適切に行われているかについて、内部での独立組織による監査体制など、外部から客観的に検証できる取組があれば具体的に教えていただきたい。
- ✓ アカウント停止措置の実施条件の見直しについて具体例を教えていただきたい。
- ✓ 出品停止等の措置が開示義務の例外に該当した件数、判断理由、その場合の異議の申し立てがあった件数や異議申立て件数全体に占める割合を教えていただきたい。
- ✓ 医薬品的効能を標榜する商品について、なぜ FBA では出品出来ず、出品者自らの出品であればよいのか。また、FBA 出品を停止する場合には売上金の留保を行っていないようだが、FBA か否かで売上金留保の取扱いに差があるのはなぜか。
- ✓ 売上金の留保金額の最高額や留保の最長期間はどの程度か。また、留保期間が長い場合はどのような事情があるのか。
- ✓ アカウント停止等の措置を行う際の根拠のデータの入手経路や入手方法を教えていただきたい。また、誤判断を防ぐ具体的な取組を教えていただきたい。出品者同士でのアカウントや出品の停止をめぐる紛争の際、裁判の当事者や裁判所に対し、データの情報提供等のサポートはしているのか。
- ✓ Amazon で販売されていた書籍が一部地域で有害図書に指定された後、出版社や作者への連絡なしに削除された事例があった。Amazon の規約に法令違反の商品を通知なしに販売停止するとあるため、取引条件の開示との関係では問題がない一方、違法薬物やリコール対象の家電など、客観的に危険性が明らかな商品とは性質が異なるため、通知や意見聴取なしの削除は相互理解の促進という観点からは望ましくないのではないか。今後の対応について考えはあるか。
- ✓ 自社のためや Amazon のプライベートブランドの開発や販売のために出品者や購入者からのデータを利用しないと説明されたが、規約のどこに記載があるのか。また、欧州では、欧州委員会がサードパーティの販売事業者の非公開データの利用について審査を行った結果、Amazon がこうしたデータを利用しないことを確約したが、日本でも同様に対応するのか、あるいは、すでに対応している場合は、規約のどこかに記載し、公表しているのか。また、Amazon が Buy Box（カート）や Prime プログラムについて欧州委員会に対して行った確約の内容を日本を含めた全世界で実施するのか。実施する場合には規約等に明記することが望ましいと考えるが、今後記載を行う予定や既に記載していることがあれば、教えていただきたい。

- ✓ 関連付けられたアカウント停止の判断基準について、セキュリティ上、ブラックボックスとなることが多いが、可能であれば、具体的な改善内容を教えていただきたい。
- ✓ 苦情相談窓口について、問い合わせ窓口と同一か。苦情相談窓口を問い合わせ窓口と分けて特別に設置している場合に、利用事業者への通知方法を教えていただきたい。
- ✓ 苦情の件数について、Amazon の判断、サービス、問い合わせ内容、規約変更等に関して不満や苦情が申し入れられた場合を含むとあるが、苦情の定義と判断基準を教えていただきたい。
- ✓ 日本版製品安全誓約について、消費者庁からの削除要請を受けた際の具体的な流れや、類似商品を扱う事業者への対応について教えていただきたい。
- ✓ 海外企業から無価値なものが国際郵便が届く事例が発生しており、Amazon 経由での個人情報の漏えいを懸念する相談を受けることがある。利用事業者向けのプライバシーポリシーは、Amazon のプライバシーポリシーと同等以上にしているとの記載があるが、利用事業者がこれを遵守するよう担保するための規定や Amazon でのチェックの仕組みはあるのか。
- ✓ 出品者は、返品時の返金額を自由に設定できると説明されたが、消費者が申し出た理由に対応する返金額と一致しない金額を出品者が設定した場合のその後のプロセスについて、テクニカルサポートから出品者に十分説明がなされているかを精査いただきたい。
- ✓ 返品・交換の規定を守らない消費者に対しても、Amazon が（出品者との協議無く）一方的に返金する場合や、消費者から使用済みの商品が返品されたにもかかわらず、Amazon が全額返金する場合について、相談が寄せられている。出品者に対して納得できる形で丁寧な説明をお願いしたい。
- ✓ 出品者への事前通知なしに商品カテゴリーが変更され、高い出品手数料が課されるようになったという相談が多く寄せられている。今後、どのように対応するのか伺いたい。

以上

- ※ 本議事要旨は、会合の様態等を事務局の文責において要約したものであり、事後修正の可能性があります。

**【お問い合わせ先】**

商務情報政策局 情報経済課 デジタル取引環境整備室

電話：03-3501-0397